【誤使用の製品事故を予防する】

消費者視点になれますか！

食べてしまってからでは遅い・・・かも。

JTDNA

jtdna　検索

特定非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズ協会

©PROCONSULTS 2011. 04. 11JTDNA

重要事項

●このマニュアルは、当協会が推進する「最新！ PL 対策」について、より多くの方々にご理解いただくために制作されています。

●このマニュアルは、当協会の発行する「最新！ PL 対策解説書」に記載された目的を達成するためのものであり、企業防衛ではなく、製品事故を予防し、万一事故が発生した際に被害者救済を最優先し、それらを迅速に行うための、社会インフラを担う事業者責任を果たすための方法、消費者が事故を予防するための考え方を示したものです。

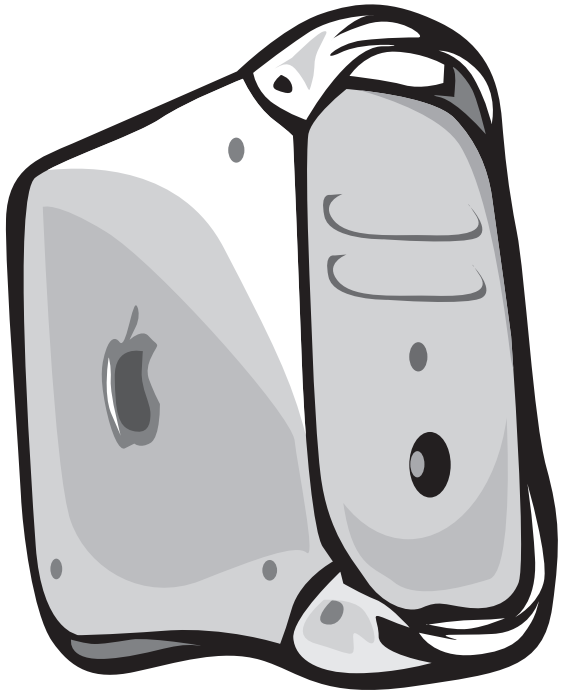
●当協会で専門教育を受けた有資格者の管理下でのセミナー、勉強会に使用するツールであり、この書類には具体的事項は記載しません。

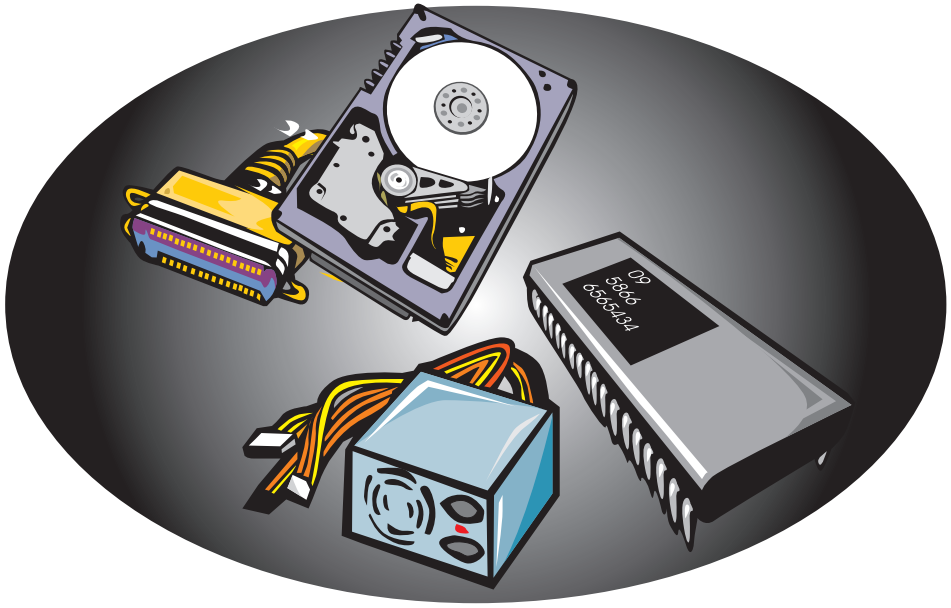
●この書類を含め、当協会のマニュアルなどは全て著作権などを主張しています。書面承認のない転記転載複写複製はできません。

消費者から見えるもの

これは何？　何をするもの？　どう使うの？　どうなるの？

外側からしか判らない。



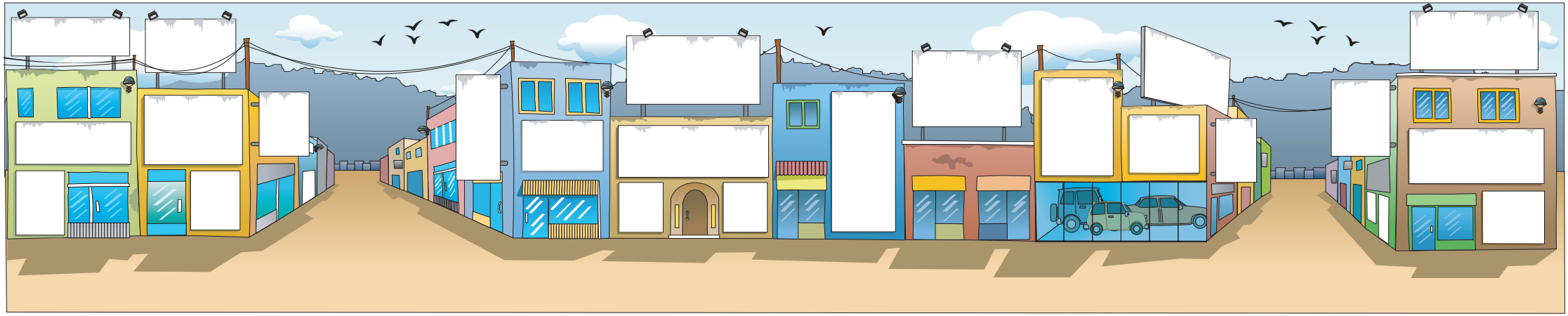


様々な技術をもって作られている。
特にハイテク機器はブラックボックス

表示物の無い街

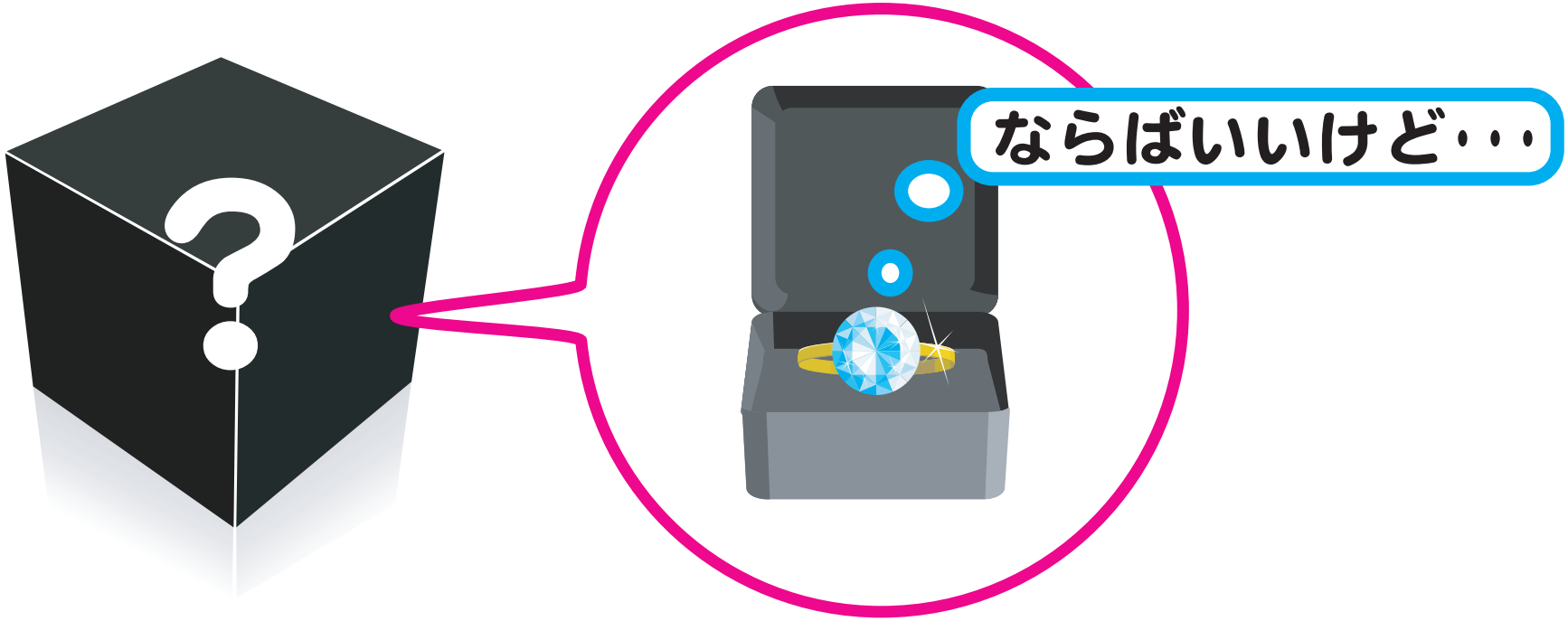
これは何屋さん？　何を売っているの？　何をしてくれるの？

表示や説明の無いものは利用できない。



説明してくれる人がいない、顔の見えない無店舗販売が多くなってくると、トラブルも増えます。表示や説明する人やその代わりを務める方法が重要になります。

開けてみなければわからない、
使ってみなければ判らない・・・



もし中身が思っているものと違ったら・・・

リスクが判らないまま使ってしまった・・・

その結果、事故に至ったら誰の責任？

Q&A

リスクは誰が知っているの？

それを伝えるのは誰？

どうやって伝えるの？

答えは＞＞作った人や売った人（会社）

通信販売やコンビニ、量販店など、
説明を聞かずに買う、使う。
お店で全部は説明しきれない・・・

本体表示や取扱説明書だけが正しく伝える最終手段。

見やすい場所に一目で分かる表示、できていますか？

その取扱説明書の基準は「消費者の合意形成」を経ていますか？

PL 対策イメージ図

最新！ PL 対策解説書　P.9 より

PLP(製品事故予防策)

市場にあった設計、使用条件などを満たし十分な試験などを行い、**安全な製品を供給する義務**

製造 (輸入) 者
商社
小売事業者

販売・引渡し

- **正しい使用方法を伝える義務**
- **誤使用の危険を伝える義務など**

使用開始

消費者は・・・

- 本体表示や説明書などを良く読んでリスクを回避して正しく使うことで、**誤使用による事故を予防する。**
- **故障したものは使わない。**
- **安直な購入判断をしない。**
- **日頃からリコールや製品事故の情報に耳を傾ける。**

PLD(製品事故発生後対策)

最新！ PL 対策解説書　P.9 より

事故発生

迅速な初期対応

■一般クレームと製品事故の峻別
■製品事故の場合の被害状況把握
■ホームページなどによる告知
■社内外関係者との緊急連絡

義務 消費者庁などに直ちに報告する

被害者の救済

迅速な判断と事故対応

製品事故の場合の過失割合算定
和解案の提示＞早期和解＞被害者の救済

【再発防止の努力】
自主回収、事故原因の技術的究明改善、関係者の教育、経営資質の向上などを公表する。

誤使用は防ぐには・・・

①正しい商品情報、特に事故原因になる誤使用の知識を消費者にわかりやすく伝える企業努力。
②それらの情報が素早く家庭に届くインフラの整備や消費者教育の仕組みを構築する。

必要な事を簡潔に、わかりやすい文書、視認性のよい文字やイラスト、デザインが必須になります。

JTDNA
©PROCONSULTS 2011. 04, 11JTDNA

誤使用リスクの見積もり

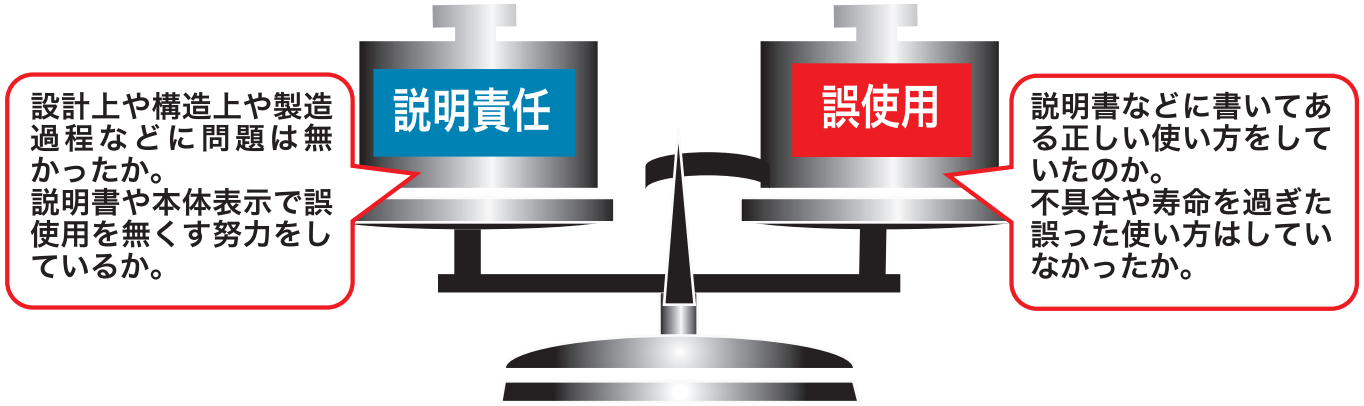
製品事故が生じる可能性について、製造・販売事業者が、リスクを想定する「リスクの見積もり」を誤ると、拡大損害は限りなく広がります。業務用（BtoB）も、結局被害者は個人であり、消費者になります。

取扱説明書の「危険洗い出し」を正しく行う事で、技術的判断や利益優先の落とし穴が見つかります。

JTDNA
©PROCONSULTS 2011. 04. 11JTDNA

誤使用と説明責任の関係

安全やリスクの重さ、何と比べるのでしょうか。
自己都合や基準では消費者不在です。
誤使用を防ぐには充分な説明が重要で、量るのは消費者に対する責任の重さです。



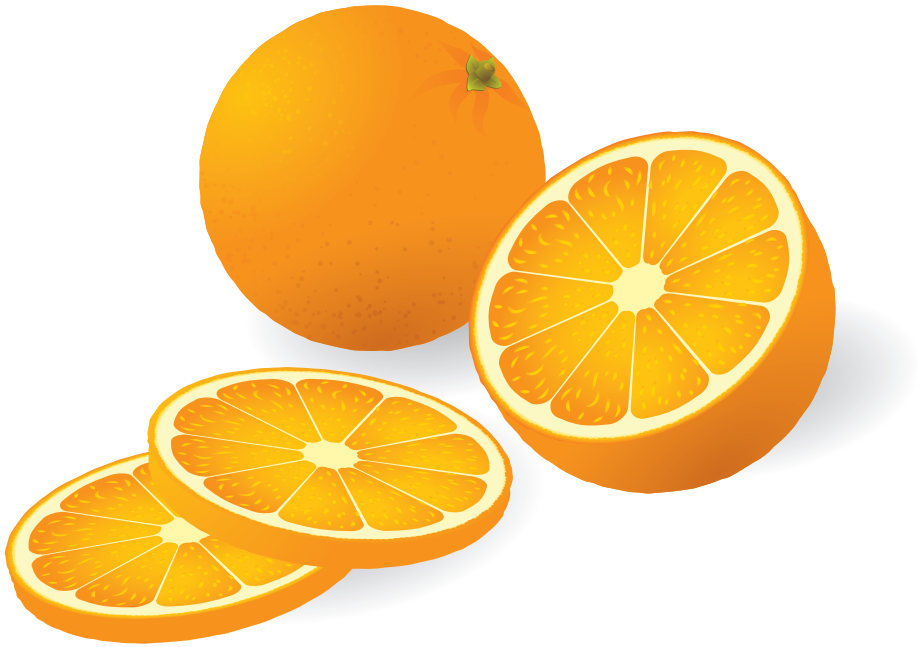
製品事故は双方に不幸な業務上の過失です。
裁くのではなく双方の意見を聞き、正しく判断することが大切です。

JTDNA
©PROCONSULTS 2011.03.01JTDNA

見た目だけではわからない。

表紙イラストについて

誰が切ったか（加工したか）で、 農業生産物のオレンジも「加工食品＝製造物」に。姿が変われば責任所在も変わります。



JTDNA
©PROCONSULTS 2011. 03. 01JTDNA

NPO がお手伝いします！

製品販売後の事業者責任を全うする為の事業者の取り組みが PL 対策、情報社会に適合した PL 対策は当協会の正会員にご相談ください。
PL アドバイザーとテクニカルデザイナーがしっかりサポートします。

ご清聴ありがとうございました。

JTDNA

©PROCONSULTS 2011. 04. 11JTDNA